

# RAPPORT D'INTERPRÉTATION DES SEGMENTS

## CLIENTS D'EXPRESO SÉNÉGAL

---

Cluster 0 – Clients silencieux à forte consommation de data

- Revenu très faible, très peu de recharges
- Data très élevée (~22 Go/mois), usage voix modéré
- Très faible churn

=> Recommandation : Packs Data-only bon marché, réengagement via bonus silencieux

Cluster 1 – Clients premium fidèles et fortement engagés

- Revenu très élevé, recharges très fréquentes
- Usage voix et data très élevé
- Très fidèle, très faible churn

=> Recommandation : Programme VIP, cross-selling, bonus de fidélité, services premium

Cluster 2 – Clients stables et multi-usages

- Revenu et recharge moyens, usage équilibré
- Fidélité correcte, faible churn

=> Recommandation : Packs combinés, monitoring, montée en gamme modérée

Cluster 3 – Utilisateurs vocaux réguliers

- Faible usage data, appels voix intenses
- Haute fidélité aux packs, régularité élevée

=> Recommandation : Packs voix ciblés, introduction au digital, bonus Mo sur recharge

Cluster 4 – Clients désengagés et à fort risque de churn

- Très faible revenu, recharge rare, régularité quasi nulle

- Churn extrêmement élevé ( $> 57\%$ )

=> Recommandation : Campagne de réactivation, bonus de retour, ou abandon ciblé

Conclusion :

- 2 clusters très fidèles à valoriser (cluster 1 et 3)
- 2 segments à convertir (cluster 0 et 2)
- 1 segment critique (cluster 4) à traiter d'urgence ou à laisser sortir